“Impacts des TIC sur les comportements dans le travail, les rapports humains, la santé”

ANDRÉE BUCHMANN

OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ DE L'AIR INTÉRIEUR

ANDRÉE BUCHMANN : Ce domaine reste encore à défricher. L'association avec laquelle je travaille, Europe et Environnement, s'occupe de communication autour du développement durable, notamment de la pollution de l'air intérieur, mais pas vraiment des TIC. J'anime cet atelier en tant que présidente de l'Observatoire de la qualité de l'air intérieur mis en place par les Pouvoirs publics en 2001, en l'occurrence les ministères de la Santé, de l'Environnement et le Secrétariat d'Etat au Logement, l'ADEME et le centre scientifique et technique du bâtiment (CSTB).

L'Observatoire a été mis en place suite à la demande du monde du bâtiment et du monde médical. En effet depuis quelques années, les médecins mettaient en avant le doublement de l'asthme et de l'allergie en vingt ans, lié entre autres à la très mauvaise qualité de l'air intérieur. Une enquête nationale est en cours sur des polluants biologiques, chimiques et physiques et les résultats seront publiés en début d'année prochaine. Nos travaux sur le sujet ont donné lieu à des publications et nous organisons des colloques, dont celui de Lyon dont les résultats sont publiés dans *“Les cahiers de la qualité de l'air intérieur”*.

Les Pouvoirs publics ont initié une action prospective et préventive, mais très peu de choses ont été entreprises sur les TIC. Nos travaux d'aujourd'hui sont essentiels pour poser des jalons de discussions beaucoup plus formelles.

FRANÇOIS FATOUX

DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL DE L'ORSE

FRANÇOIS FATOUX : L'Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises est une association de professionnels qui regroupe des grandes entreprises cotées en Bourse, des organisations syndicales, des ONG des d'investisseurs et des sociétés de gestion de portefeuilles.

Pendant très longtemps, les TIC étaient perçues comme des facteurs positifs dans les enjeux de développement durable. Or, elles peuvent avoir des impacts négatifs.

Au départ, ce sont surtout des entreprises du secteur pétrolier ou de l'énergie -ayant un fort impact environnemental- qui étaient critiquées par le monde de l'investissement socialement responsable, initié aux États-Unis dans les années 20. C'était une logique de fonds éthiques qui excluaient certains secteurs d'activité comme le tabac ou l'armement ou des secteurs particulièrement polluants.

Aujourd'hui, ces investisseurs différencient les entreprises en fonction de leur secteur d'activité. Des agents de notation extra financière jugent le comportement social et environnemental des entreprises, comme VIGEO, créée voici deux ans par Nicole NOTAT. Actuellement, et c'est ce qui nous préoccupe aujourd'hui, le secteur des télécommunications fait l'objet d'une notation au regard de ses propres enjeux.

Il a été considéré pendant très longtemps que les TIC favoriseraient le développement durable par la suppression du papier, la circulation de l'information, le télétravail ou la visioconférence déclenchant une baisse de la pollution par les transports. Or, Internet, les TIC offrant un plus grand nombre d'informations, les gens impriment davantage. Le PNUE a indiqué que la consommation annuelle d'énergie de la totalité des ordinateurs était égale à celle du Brésil. Le renouvellement de plus en plus fréquent des mobiles et ordinateurs génère des déchets de plus en plus difficiles à recycler.

> “Or, Internet, les TIC offrant un plus grand nombre d'informations, les gens impriment davantage.”

Le débat sur l'impact sur la santé des antennes relais pour téléphones portables n'est pas tranché. Aux États-Unis, 6 % des accidents automobiles sont liés à l'utilisation du portable.

Le télétravail a notamment déplacé des populations en lointaine banlieue où la voiture est indispensable. Aux États-Unis, 87 % des déplacements quotidiens se font en voiture, 9 % par la marche et 3 % par les transports collectifs. Les TIC amplifient ce phénomène.

Beaucoup de travaux sur les systèmes de contrôle des individus, des salariés, ont été faits et la CNIL a produit des données sur l'usage des badges, des mouchards sur ordinateur, des cartes santé, etc.

Nous travaillons sur les impacts indirects et la responsabilité des acteurs dans la création de nouveaux besoins vers des populations à risques : 3 % des enfants à l'école maternelle ont un portable. Les États-Unis vont développer le téléphone portable pour chien !

L'obsolescence accélérée des produits est un véritable fléau. Or, une étude de l'INRPS montre qu'un utilisateur n'utilise que 5 % des capacités potentielles de sa machine.

Des grands groupes ont développé des *call centers* délocalisés, dans les pays du Maghreb, au Maroc, en Tunisie et aussi en Inde, pour satisfaire aux besoins de leur clientèle.

> “Un utilisateur n'utilise que 5 % des capacités potentielles de sa machine”

Les TIC vont-elles avoir un impact positif ou négatif pour les entreprises ? La réflexion de développement durable était limitée principalement aux directions de l'environnement, des ressources humaines

Aujourd'hui elle concerne aussi les directions des systèmes d'information ou des directions achats, où les TIC vont favoriser le système des enchères inversées et c'est le moins-disant social qui l'emportera.

Les TIC vont modifier les modes d'organisation du travail et supprimer la frontière entre la vie privée et la vie professionnelle. Pendant très longtemps, la prise de responsabilités ne relevait que des cadres. Maintenant, quel que soit son niveau de hiérarchie, chaque salarié doit assumer des prises de décision dans des délais très brefs.

Le risque est également dans la disparition du lien de subordination salarié-employeur au profit de celui salarié-client.

MATHIEU JAHNICH : Cette communication ressort d'une enquête menée à Rouen, dans le cadre d'une recherche intitulée *“La place des NTIC dans l'émergence, dans l'appropriation et dans le débat autour de l'objet environnemental : le cas des rejets polluants”*, financée par le ministère de l'Écologie et l'ADEME. Elle a duré deux ans et demi et était dirigée par Yves JEANNERET, Suzanne de CHEVEIGNÉ et Nicole D'ALMEIDA. L'objectif de cette recherche était d'analyser la construction et la circulation des discours environnementaux, tels qu'ils se développent autour

MATHIEU JAHNICH

CNRS

et/ou à partir des NTIC. Nous avions une partie analyse et cartographie des sites Internet français qui parlent d'environnement et une partie terrain, que j'ai réalisée sous la direction de Suzanne de Cheveigné.

Nous allons vous montrer comment, au travers de leurs discours et pratiques, des acteurs de l'environnement s'approprient Internet et les TIC. Une série d'entretiens semi-directifs ont été couplés avec une semaine d'observations.

Les TIC sont largement plébiscitées. Internet offre un accès à un volume important et une diversité d'informations gratuites. La rapidité d'échange des données est un atout indiscutable. La création d'un site sert à être visible.

> "TIC coûtent cher financièrement et en temps d'apprentissage et d'investissement"

Les obstacles qui s'opposent à l'utilisation des TIC sont qu'elles coûtent cher financièrement et en temps d'apprentissage et d'investissement. Certains sont dépassés par les outils informatiques ou ne les utilisent pas assez souvent pour être à l'aise. Plusieurs ont exprimé leurs craintes quant à la qualité et la crédibilité des informations, et d'autres ont regretté la perte de l'orthographe ou de la grammaire.

Quant à l'observation des pratiques, le développement des TIC provoque la création et la pérennisation de nouveaux emplois, comme les webmestres, les concepteurs de produits multimédias, les rédacteurs. Les gens doivent prendre en charge de nouvelles fonctions : des journalistes effectuent de la recherche documentaire et les documentalistes un travail de rédaction. Un site Internet portant sur l'environnement demande une palette large de compétences et les échanges interpersonnels restent au centre de l'activité de toutes les personnes interrogées.

Les acteurs rencontrés sont unanimes pour penser que les TIC sont importantes et nécessaires à leurs activités et qu'elles sont un apport positif quant à la facilité d'accès à l'information. Pourtant, tous rencontrent des difficultés à un niveau variable, selon leurs compétences et leurs moyens. De plus, la création et le maintien d'un site Web environnemental demandent une palette large de compétences.

YVES LASFARGUE, Directeur de l'OBERGO – OBservatoire des conditions de travail et de l'ERGOstressie : Je vous propose de réfléchir aux liaisons entre l'utilisation des technologies de l'informatique et la santé dans le milieu du travail.

> "En 2005, nous n'avons plus ces illusions commerciales et économiques, mais en avons d'autres, notamment culturelles et sociales, sur les bienfaits des technologies"

En mars 2000, l'éclatement de la "bulle Internet" a été due à un certain nombre d'illusions. En 2005, nous n'avons plus ces illusions commerciales et économiques, mais en avons d'autres, notamment culturelles et sociales, sur les bienfaits des technologies. L'une des plus importantes est de dire qu'elles vont améliorer les conditions de travail. Or, l'analyse de la réalité dans les entreprises montre que les évolutions sont beaucoup plus contradictoires.

Le travail est de plus en plus abstrait puisque les salariés agissent, non plus sur la réalité, mais sur sa représentation qui apparaît sur l'écran. Ils travaillent sur des outils :

> "Le travail est de plus en plus abstrait puisque les salariés agissent, non plus sur la réalité, mais sur sa représentation qui apparaît sur l'écran"

- de plus en plus interactifs, avec un dialogue entre l'homme et la machine,

YVES LASFARGUE

DIRECTEUR DE L'OBERGO – OBSERVATOIRE DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE L'ERGOSTRESSIE

• qui les abreuvent d'informations,

• qui sont chronophages : les TIC font gagner du délai, mais elles «mangent » le temps des utilisateurs

• vulnérables, ils tombent souvent en panne,

• qui permettent le nomadisme.

Cette liste n'est ni positive, ni négative. Une fois cela analysé plus en détail, il ressort que, dans nos têtes, nous continuons de croire que le travail se fait debout alors que, pour la majorité, il se fait assis. La position debout était celle qui était dynamique, maintenant c'est la position assise qui l'est devenue. C'est différent, notamment sur le plan de la santé.

Ensuite, la grande évolution est que dans le milieu professionnel, nous sommes passés de l'oral à l'écrit : messagerie écrite, procédures écrites, même le téléphone avec les SMS et les texto l'est peu à peu devenu. Pour ceux qui maîtrisent parfaitement l'écrit, c'est bien, mais pour les autres, cela crée davantage de stress et d'exclusion.

> **“L'abstraction peut créer du stress chez les uns et du plaisir chez les autres”**

Tout le monde était contre les anciennes conditions de travail, dans la chaleur, la poussière et le bruit. Le rapport aux conditions de travail est plus contradictoire aujourd'hui puisque l'abstraction peut créer du stress chez les uns et du plaisir chez les autres. La difficulté est que ceux qui y trouvent du plaisir veulent absolument que tout le monde en profite. C'est la “cyber-secte”.

> **“Celui qui parle de “fracture numérique” pense que la société idéale est celle où tout le monde utilise ces outils numériques. C'est typiquement du totalitarisme numérique”**

Celui qui parle de “fracture numérique” pense que la société idéale est celle où tout le monde utilise ces outils numériques. C'est typiquement du totalitarisme numérique.

Globalement, 30 % y trouvent du plaisir, 30 % le supportent et 30 % à 40% sont mal à l'aise avec les TIC.. Cela va être une cause de dégâts sur la santé pour les uns et de plaisir pour les autres. Après vingt-cinq ans de nouvelles technologies, une statistique européenne sur plusieurs millions de travailleurs, fait ressortir en premier le mal de dos, le deuxième est le stress, puis tout ce qui concerne le cou, les maux de tête, les membres supérieures. Ce sont les TMS (troubles musculo-squelettiques).

Le travail, dans la société de l'information, n'est pas changé par les seules innovations technologiques mais par tout un ensemble d'autres innovations dont les effets se cumulent. C'est ainsi que l'on trouve, dans les entreprises et les administrations, une centaine de changements au même moment, dont les innovations :

- commerciales récentes d'individualisation du produit et du service,
- organisationnelles comme le flux tendu et le benchmarking,
- sociales, comme la réduction du temps de travail.

Les résultats d'une enquête faite par le ministère du Travail (enquête SUMMER 2003) très récente sur l'évolution des conditions de travail montrent que les risques traditionnels existent toujours ; si un peu moins de gens portent des charges lourdes, ils sont de plus en plus exposés au bruit et à la conduite automobile.

11% des salariés travaillaient sur écran plus de 20 heures par semaine en 1993 et 22% en 2003.

Les risques chimiques et biologiques n'ont jamais été aussi grands que depuis que nous utilisons des technologies. Les risques psychosociaux sont accrus, avec des astreintes, du travail samedi, dimanche ou de nuit. De plus en plus de travailleurs font un travail interrompu ; un cadre moyen, en France, reçoit et traite par jour de l'ordre de 150 messages par e-mail, téléphone ou sur papier traditionnel, soit un message toutes les quatre minutes.

Le contrôle par la hiérarchie tend à diminuer, mais celui par informatique augmente.

Le taux d'accidents du travail a tendance à baisser mais nous avons davantage de maladies professionnelles à base psychosociale, ce qui représente des coûts considérables.

Comme une grande partie des conséquences du travail sur la santé ne sont plus proportionnelles au temps, nous avons la nécessité d'apprendre à mesurer le travail autrement que par le temps. Au XIX^{e} siècle, on travaillait douze heures sur une enclume et on était moins fatigué lorsqu'on n'en travaillait que six. Aujourd'hui, c'est faux, on travaille moins de temps mais on garde le stress des clients, de la Direction, de la responsabilité. Il faut donc apprendre à mesurer le travail en 3 D, selon les trois dimensions suivantes :

- la charge de travail, et c'est possible par la notion d'ergostressie ;
- le temps réel complet de travail et non plus seulement le temps de travail contractuel. C'est le temps de présence au bureau, plus le temps passé à l'extérieur chez les fournisseurs ou les clients, et les temps de déplacement. Il faut aussi tenir compte du temps de travail à domicile et de tous les temps indirects induits par l'activité professionnelle car il existe une interpénétration très grande de la vie professionnelle dans la vie privée. Le temps de travail complet est la somme des temps professionnels directs et indirects, c'est-à-dire le temps pendant lequel nous ne sommes pas disponibles pour les autres ;

> **“ Le temps de travail complet est la somme des temps professionnels directs et indirects, c'est-à-dire le temps pendant lequel nous ne sommes pas disponibles pour les autres ”**

la répartition des temps : temps professionnels, sociaux, domestiques et personnels

L'ergostressie est la charge de travail ressentie qui se mesure sur une eéchelle de 0 à 10. Elle va être la combinaison de quatre éléments :

La fatigue physique qui a tendance à être moins grande qu'avant du fait des automatismes. Mais dans la réalité, elle augmente souvent, notamment du fait des déplacements. Rappelez-vous que les déplacements professionnels augmentent de 18 % par an, alors que le télétravail devait les réduire.

La fatigue mentale. La fatigue mentale est de plus en plus importante lors d'un travail sur écran. Avoir un "tableur dans la tête" est une fatigue mentale. Nous ne le ressentons pas parce que, pour la plupart d'entre nous, le plaisir de vivre vient de la fatigue mentale. Mais en avoir trop devient insupportable.

Le stress : le stress concerne la plupart des métiers et est lié, en particulier, à la réduction des délais et à l'intensification du travail

Le plaisir : pour certains, c'est une caractéristique essentielle du travail dans la société de l'information. Surfer sur Internet induit du stress pour les uns mais un grand plaisir pour les autres.

> **"Si nous voulons éviter que la "bulle sociale" n'éclate, suite à des illusions culturelles et sociales, il faut développer la lucidité d'analyse sur les vraies conditions de travail"**

Si nous voulons éviter que la "bulle sociale" n'éclate, suite à des illusions culturelles et sociales, il faut développer la lucidité d'analyse sur les vraies conditions de travail. Ma conclusion est qu'il faut consommer ces technologies, elles sont indispensables, mais avec modération.

ANDRÉE BUCHMANN : Les trois intervenants ont été passionnants et je vais donner la parole à la salle qui a besoin de s'exprimer.

MONICA FOSSATI, magazine EKWO : Monsieur Lasfargue, avez-vous fait une comparaison avec les différents moments de la journée, le matin, avant de manger, lorsque la personne a faim ou soif, donc une étude en fonction des biorythmes ? Êtes-vous allé jusqu'à rechercher l'impact et les conséquences sur le rythme cardiaque, la rapidité de réactivité de la personne ? D'autres rythmes physiques ont-ils été mis en branle ?

Lorsque j'ai essayé d'étudier les comportements des jeunes qui jouent énormément aux jeux virtuels, j'ai été surprise de voir qu'ils avaient parfois une forme de séparation du regard et des réflexes particuliers. Pouvons-nous imaginer une mutation ?

FRANÇOIS FATOUX : L'utilisation prolongée des ordinateurs ou des systèmes vidéo a des impacts sur la santé, le rythme cardiaque, etc. Il existe même des recommandations sur un certain nombre de jeux pour une durée limitée de l'usage. Il va falloir mener ou poursuivre des études. La Constitution va introduire un principe de précaution avec l'obligation de mener des études avant de généraliser certains usages.

YVES LASFARGUE : Quant à la réponse à la troisième question, la nouvelle Game Boy Sony DS (*double screen*) à deux écrans va sortir en mars, cela va régler votre problème ! Il faut savoir que 66 % des garçons prennent plaisir à jouer aux jeux électroniques, abstraits, interactifs, et que c'est l'inverse pour les filles.

Pour répondre à vos deux premières questions, la RTT repose sur la société industrielle : une heure devant une machine égale une heure devant une machine, sans aucune variété. Avec les technologies, la société de l'information, vous avez dans la journée une heure de tableur, plus une heure de repas, plus une heure de réunion, plus une heure d'analyse des mails. Lorsque nous disons travailler 35 heures, nous additionnons des choux et des carottes. Une heure de travail n'est pas égale à une heure de travail.

Evidemment il faut limiter le temps de travail contractuel. Mais il faut surtout limiter le « temps de travail complet » car c'est pendant ce temps (temps de travail direct + temps de travail indirect) que je ne suis pas disponible pour ma famille, mes relations sociales.

Aujourd'hui, 80 % des salariés ont des contacts avec la clientèle. Voici trente ans, la demande de contacts avec l'extérieur était générale parce que c'était une promotion. En revanche, cela devient un problème de conditions de travail parce que c'est être confronté à l'agressivité de ces clients. De ce fait, une heure devant les clients sera très stressante pour certains et, pour les autres, un plaisir de discuter. Il faut analyser plus en détail les différents types d'activités.

UNE INTERVENANTE : Le problème d'ondes des antennes de téléphone et du principe de précaution a été évoqué ; le même type de question se pose également avec les écrans d'ordinateurs, avec peut-être des ondes, des champs magnétiques néfastes.

YVES LASFARGUE : Les écrans sont apparus en 1970. Nous avons dit à l'époque que cela allait poser des problèmes aux femmes enceintes et à tout de monde pour les yeux. Cependant, les écrans ont fait beaucoup de progrès depuis et ils sont maintenant aux normes TCO. Pour les yeux, les spécialistes disent qu'ils aggravent les problèmes existants, mais sans en créer de nouveaux. Vers 1982, tous les syndicats exigeaient que les salariés ne restent pas plus de deux heures par jour devant un écran. Vingt ans après, cette revendication n'est plus crédible. Nous pouvons y passer douze heures par jour en faisant un travail passionnant, mais pas plus de deux à en faire sans intérêt.

> “En réalité le travail dans la société de l'information provoque plus de TMS et de perturbations psycho-sociales que de problèmes oculaires”

En réalité le travail dans la société de l'information provoque plus de TMS et de perturbations psycho-sociales que de problèmes oculaires. Il n'existe pas de marqueurs biologiques simples pour le stress ou la fatigue mentale.

ANDRÉE BUCHMANN : Les champs électromagnétiques se manifestent à l'arrière de l'appareil, mais nous n'avons plus ces problèmes avec les écrans plats. Il faut toujours avoir un champ de vision qui va loin, que le regard se porte ailleurs.

MARC GIBERT GUERBER : Avec l'idée que l'Internet était facile, nombre de personnes ont été propulsées à des postes d'utilisation, comme la génération spontanée des webmestres. Or, fabriquer un site devient de plus en plus complexe et les gens ont des difficultés à suivre une technologie qui évolue. Cela veut dire que la formation continue, permanente, est importante, les profils de poste doivent pouvoir être évalués et construits selon des principes de développement durable.

Les métiers évoluent et un cadre tape lui-même ses textes et répond au téléphone, il n'a plus d'assistante. Un photographe ne faisait qu'appuyer sur le bouton et mettre un film dans son appareil, aujourd'hui il doit savoir mettre des photos sur un CDrom. Pour chaque métier, chacun doit pouvoir analyser son temps de travail et en garder la maîtrise, sans se laisser imposer des rythmes de travail.

MATHIEU JAHNICH : Cette recherche a montré que l'Internet n'était pas facile. Cela évolue et il crée le besoin de formations régulières. Suivant les compétences de chacun, les sites sont plus ou moins illustrés et élaborés.

Vous avez parlé de la photo. Nous avons dans cette institution deux générations de photographes : ceux de l'argentique et la nouvelle génération avec le numérique. Pour le numérique, on est obligé de maîtriser tous les logiciels de retouche d'images, ce qui demande des compétences spécifiques.

FRANÇOIS FATOUX : Nous avons pu constater que les TIC amplifiaient la discrimination homme/femme dans l'accès à la formation. Lorsqu'il s'agit d'auto-formation, l'homme a la possibilité de le faire chez lui mais la femme doit effectuer des tâches ménagères et s'occuper des enfants.

Nous savons que les TIC sont utilisées pour avoir davantage de contrôles. Par exemple, les commerciaux sont obligés de faire l'administratif le soir. Comme cette population s'est fortement féminisée, nous avons observé des difficultés pour les femmes d'accéder à des postes de responsabilité à cause de l'utilisation des TIC en week-end ou en soirée.

> "Nous avons pu constater que les TIC amplifiaient la discrimination homme/femme dans l'accès à la formation"

ANDRÉE BUCHMANN : Il est vrai que les femmes ont beaucoup de mal à s'extraire des tâches ménagères et il faut faire un effort pour privilégier en soirée un travail intellectuel. A la maison on voit toujours mille choses à faire.

YVES LASFARGUE : La plus grande illusion de la cyber secte et de ceux qui parlent de « fracture numérique » est de croire et de faire croire que, si on donne gratuitement des outils numériques aux gens qui n'ont pas les moyens financiers de se les procurer, ils sauront les utiliser. Ce n'est pas du tout cela.

FRANÇOIS FATOUX

[...] *(Coupure d'enregistrement.)*

Pour bien utiliser ces outils il faut maîtriser parfaitement la lecture et l'écriture, aimer l'abstraction et l'interactivité et y prendre assez de plaisir pour supporter des temps d'apprentissages souvent très longs. Une partie d'entre nous est et sera « mal à l'aise » avec des outils abstraits et interactifs.

Les gens à l'aise sont ceux qui échangent de l'apprentissage contre du plaisir. Cependant, il ne faut pas tout mélanger dans les technologies. Le téléphone mobile se généralise sans problème car il ne nécessite qu'un temps d'apprentissage très court et son mode d'emploi est très « intuitif ».

ANDRÉE BUCHMANN : La question du jeu est essentielle.

FRANÇOIS FATOUX : Ces pratiques organisationnelles posent la question du modèle économique. Pouvons-nous avoir des industries liées aux NTIC, toujours sur une logique de croissance et qui induisent ce type de comportement ?

Nous avons la problématique de l'obsolescence accélérée des technologies. Les portables sont conçus pour une durée de vie de cinq à dix ans, mais si vous ne le changez pas tous les ans, vous êtes ringards ! Si vous n'avez pas la dernière version d'un logiciel, vous vous retrouvez exclus. Certains services publics ne sont accessibles que par voie électronique. Pour la déclaration d'impôts par voie électronique, vous avez une incitation financière et de temps. La SNCF développe son système de réservation en ligne par la fermeture de guichets.

En matière de développement durable, où se situe la responsabilité des acteurs ? Est-ce au gouvernement de légiférer, aux constructeurs de se censurer, aux consommateurs d'agir ? Compte tenu de la complexité du sujet, tous les acteurs ont leurs responsabilités.

> **"Compte tenu de la complexité du sujet, tous les acteurs ont leurs responsabilités"**

ANDRÉE BUCHMANN : Est-ce que la complexité ne peut pas être positive et devenir un enrichissement pour des personnes à des postes d'exécution ?

MATHIEU JAHNICH : Nous avons le cas précis de documentalistes qui ont été amenées à produire des dossiers pour le Web. Elles ont trouvé cela vraiment enrichissant et original par rapport à leurs collègues.

YVES LASFARGUE : La complexité est-elle qualifiante en elle-même ? Qualifier les métiers est-ce les rendre un peu plus complexes ? Ce raisonnement est dramatique.

YVES LASFARGUE

Par exemple, le métier d'assistante maternelle ou familiale est déqualifié dans les statistiques INSEE parce que l'accès est possible sans diplôme. Je crois que que, pour les qualifier, il leur faut un statut, de la formation et un salaire plus important. D'autres préconisent de les doter d'un outil technologique, téléphone ou PDA communiquant. Or, 70 % d'entre elles seront exclues parce qu'elles ne pourront ou ne voudront pas l'utiliser. Donner un outil n'est pas qualifier.

De même que l'on se bat pour la bio-diversité pour sauver la planète, il faut se battre pour la techno-diversité si l'on veut éviter les exclusions liées aux TIC. Techno-diversité des accès : on doit pouvoir accéder à l'administration ou à la banque par Internet, mais aussi par lettre, par guichet, par téléphone, ... Il est inconcevable qu'en France quelqu'un qui déclare ses revenus sur Internet reçoive une prime de 20 euros ! Cette discrimination anti-positive, qui favorise les internautes, est insupportable. Techno – diversité des métiers : il faut maintenir et créer des métiers hypo-technologiques, qui n'utilisent pas ou peu ces technologies.

> **"Il est inconcevable qu'en France quelqu'un qui déclare ses revenus sur Internet reçoive une prime de 20 euros !"**

N'oubliez pas que le gouvernement a lancé depuis deux ans un plan pour la "République numérique". Imaginez s'il avait dit "République nucléaire", "République ferroviaire" ou "République bétonnière" ? Nous l'avons laissé dire "République numérique", c'est dramatique.

ANDRÉE BUCHMANN : Nous pouvons prendre cette phrase comme celle de fin. Merci.